



Temas de Biblioteconomía

Selección y adquisición de materiales Criterios para la formación, mantenimiento y evaluación de la colección bibliográfica

Autor: César Martín Gavilán

Fecha: 26/12/08

Introducción: el concepto de gestión de la colección

Por todos es sabido que una biblioteca tiene como función primordial proporcionar la información requerida por sus usuarios en el momento preciso. Un elemento importantísimo para poder ofrecer esa información solicitada es justamente la colección. Cuando nos referimos a la colección estamos incluyendo todos los materiales que forman parte de la misma, en cualquier formato o soporte, y que contienen información susceptible de ser registrada, recuperada y ofrecida a un usuario. Por otro lado, cuando hablamos de “gestión de la colección” nos referimos a un proceso de análisis, evaluación y planificación para formar, incrementar y mantener una colección en una biblioteca, centro de documentación o en cualquier institución que provea servicios de información.

A través de los años se ha escrito mucho sobre este tema en la literatura especializada, especialmente en la última década coincidiendo con el advenimiento de los formatos electrónicos y particularmente con la aparición de la Internet, que ha supuesto un cambio en las políticas de selección y adquisición de colecciones en las bibliotecas de todo el mundo. El concepto “gestión de la colección” implica un proceso largo y detallado que nos va a proporcionar información valiosa y un camino a seguir en el desarrollo de nuestras colecciones. Usualmente se confunde el término con las funciones de selección y adquisición; sin embargo, esas dos tareas, son parte del proceso general que nos va a llevar a formar y mantener una colección acorde con las necesidades de nuestros usuarios.

La expresión “gestión de la colección” (collection management) se utiliza en la actualidad indistintamente con otra menos de moda “desarrollo de la colección” (collection development) para referirse a lo mismo. Para Peggy Johnson (Fundamentals of collection development & management. Chicago: ALA, 2004), ambos términos incluyen las diferentes tareas, funciones o responsabilidades de:

- selección de materiales en todos los formatos
- políticas de colección o adquisición
- mantenimiento de la colección (selección para el expurgo y almacenamiento, preservación y suscripción o cancelación de publicaciones periódicas)
- presupuestos y recursos financieros
- evaluación de las necesidades de los usuarios reales y potenciales
- actividades de extensión relacionadas con la colección y sus usuarios
- estudios de usuarios de la colección
- análisis y evaluación de la colección
- recursos compartidos planificados y almacenamiento cooperativo, etc.

Rebiun asume en sus “Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas” (2ª ed., 1999) la definición de “gestión de colecciones” como un concepto más amplio y, a su vez, comprensivo del de “desarrollo de las colecciones”.

En los manuales sobre el tema, se mencionan como etapas de la gestión de colecciones seis procesos claramente interrelacionados: análisis de la comunidad, políticas o programas de gestión de la colección, selección, adquisición, expurgo, evaluación.

La elaboración de un “Programa de gestión y desarrollo de la colección” como una de las etapas del proceso de desarrollo de colecciones cobra especial importancia en esta época de presupuestos limitados y diversidad de formatos.

Programa de gestión y desarrollo de la colección

Cuando nos referimos a las políticas de gestión y desarrollo de colecciones hablamos tanto de las políticas en sí (es decir, al “Programa de gestión de la colección”) como al documento escrito que plasma dichas políticas.

En algunas bibliotecas no se trabaja con políticas escritas, o no se le da la importancia debida, con la excusa de que las políticas de gestión de la colección fueron desarrolladas para otra época, es decir, cuando el énfasis estaba en “poseer” los materiales y no en compartirlos o tenerlos en formato electrónico como ocurre en la actualidad. En un estudio reciente se ha puesto en evidencia que poco más del 30% de las bibliotecas pertenecientes al Research Library Group (RLG) poseen un programa que detalle por escrito las políticas de gestión, otro 30% tiene una aproximación o un “borrador” con las políticas a seguir, y otro 30% no tiene ningún documento.

Rebiun, por su parte, a través de sus “Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas” (2ª ed., 1999), recomienda a las bibliotecas universitarias españolas fijar su política de gestión de las colecciones en un programa “escrito” de gestión de la colección. Aunque son pocas las bibliotecas que han seguido hasta el momento esta recomendación (Universidad Carlos III, Universidad Politécnica de Madrid, Universidad de Sevilla, Universidad de Málaga, etc.) muchas se están planteando en la actualidad la elaboración de Programas de Gestión de la Colección, aprovechando procesos de evaluación o desarrollos de planes estratégicos (por ejemplo, la Universitat d’Alacant). La BNE, en su Plan estratégico 2006-2008, línea estratégica 3 “Analizar y planificar la gestión de las colecciones en la biblioteca”, se plantea también como objetivo estratégico 1 el desarrollo de un “Programa de Gestión de la Colección que defina la política de adquisiciones y el tratamiento de los fondos adquiridos”.

El documento escrito del Programa de gestión de la colección es la forma en que las bibliotecas pueden establecer las necesidades a corto y largo plazo de la comunidad a la que atienden y, al mismo tiempo, servir para informar y proteger:

- Provee información en el sentido que describe las colecciones actuales en términos de sus fortalezas y debilidades, estableciendo metas futuras. Al establecer los futuros niveles de la colección, nos proporciona un punto de referencia (benchmark) con el cual podremos compararnos en el futuro. Ayuda también al tratar de hacer coincidir las colecciones con la misión de la institución y establecer prioridades en el desarrollo de la colección. Al mismo tiempo permite una mejor distribución de los presupuestos, personal, espacio, etc. y sirve como documento base para presentar proyectos, pedir apoyo económico, presentar propuestas a los responsables, etc.
- Por el lado de protección, con una política escrita la biblioteca puede defenderse mejor de presiones externas que pudieran existir en algún momento para impedir, por ejemplo, la compra de algunos tipos de materiales o la recepción de ciertos donativos, para forzar la compra de determinados recursos que no guardan relación con la misión de la biblioteca, etc.

En la literatura profesional también se habla de la importancia de tener una política específica de gestión de colecciones, y se mencionan diferentes modelos al respecto. Se menciona, por ejemplo, que existen políticas generales, aunque se recomienda explícitamente las políticas específicas, es decir, aquellas que desarrollan una política diferenciada para diferentes materias (subject-specific policy), pues permite enfocar y poner mayor énfasis en las necesidades de los usuarios de cada materia en particular. Otros autores mencionan las políticas basadas en diferentes formatos, aunque este tipo de política tampoco es recomendable pues no refleja el contenido de la colección ni permite hacer estudios de la exhaustividad alcanzada en un tema. Otro modelo existente es aquel basado en la audiencia, es decir, una política para usuarios de diferentes edades: aunque es bastante común tener una política separada para la colección infantil o juvenil, con este tipo de política tampoco se puede reflejar la consistencia y profundidad de la colección, o sólo se puede determinar un aspecto de ella.

Por lo tanto la política más usada y recomendable es aquella basada en materias. Este tipo de política normalmente tiene la forma de un documento sistemático que presenta las materias divididas de acuerdo con un esquema de clasificación (LCC o Dewey, por ejemplo), o puede tener una forma narrativa. Entre los puntos más importantes que deben estar incluidos en esta política son: el estado actual de la colección, los cursos o programas a los que atiende

la biblioteca, los intereses y necesidades de los usuarios, y el impacto de acuerdos cooperativos.

El documento escrito con las políticas, normalmente contiene información para dar una visión general de la colección que estamos analizando y los pasos a seguir en el futuro. Por ejemplo Glenn McGuigan y Gary White ("Subject-specific policy statements : a rationale and framework for collection development". En: Daniel C. Mack (ed.). *Collection development policies: new directions for changing collections*. New York: Haworth Press, 2003), recomiendan lo siguiente:

- a) Nombres o Información de contacto de los "seleccionadores" o bibliotecarios a cargo de la colección
- b) Propósito, que indica las necesidades de los usuarios y cómo la biblioteca a través de su colección pretende satisfacerlas
- c) Introducción a la colección, da una información general de la colección incluyendo la materia específica y la colección existente, tanto su ubicación física como el público a la que está dirigida. Se puede incluir una introducción histórica y resaltar aspectos particulares de la colección.
- d) Información Programática, se refiere a los programas académicos a los que sirve, grados que ofrece, cambios curriculares, etc.
- e) Coordinación de colecciones, indica el nombre del bibliotecario encargado de la selección
- f) Información cooperativa, informa sobre la relación de la colección con otras colecciones en la biblioteca o fuera de ella. Puede incluir acuerdos de préstamo interbibliotecario o de consorcios e incluso adquisición cooperativa
- g) Modificadores, se llama así a aquellos parámetros que pueden establecer diferentes criterios para el desarrollo de esa colección, como por ejemplo: idioma, formato, temas específicos, diferentes ubicaciones, etc. Generalmente se incluye aquí diferentes tipos de ítems que deberían incluirse (o excluirse).
- h) Descripción de los materiales a coleccionar: se consideran la localización física de los materiales impresos y electrónicos, niveles de profundidad o intensidad de los recursos de la colección, actualidad de los materiales y criterios de retención de los mismos, calidad de los recursos y estándares para determinar su calidad, criterios para la duplicación de los materiales, limitaciones o restricciones en el acceso a los materiales o algunas regulaciones legales que puedan haber para usar la colección.

La selección

Se parte de la idea que toda colección bibliográfica es, por definición, incompleta: resulta imposible tenerlo todo. Limitaciones de todo tipo

(económicas, de personal, espaciales, etc.) y el crecimiento exponencial y diversificación de la oferta de recursos informativos hacen de la colección completa un sueño inalcanzable. Por lo tanto, es necesario seleccionar, una tarea que no es tan sencilla como a primera vista parece.

La selección es, por lo tanto, el proceso mediante el cual se decide qué documentos se incorporan a la colección y cuáles no. La selección es ante todo un trabajo intelectual que requiere una sólida formación cultural y, en ciertos casos, una especialización científica: no es posible fijar unos criterios generales y objetivos. Se trata de una tarea bibliotecaria, pero en determinados tipos de bibliotecas como las universitarias los profesores desempeñan un papel relevante. Incluso en estos casos, los bibliotecarios no deberían delegar totalmente su función. En todo caso es necesario coordinar la selección y compensar las lagunas que ocasionan la desigual participación de profesores y departamentos en los procesos de selección y adquisición, y procurar un desarrollo equilibrado de las distintas secciones de la biblioteca.

Entre los factores que condicionan el proceso de selección están:

- El presupuesto
- El tipo de biblioteca y tipo de usuarios
- Los avances y novedades según el área de conocimiento
- El entorno informativo en el que se halla inmersa la biblioteca (por ej. si forma parte de una red de bibliotecas: préstamo interbibliotecario)

Fuentes para la selección

La selección se puede realizar de modo directo (revisando las obras directamente, la forma preferible), o a través de de fuentes de información, críticas, desideratas, bibliografías de obras recomendadas, guías de lectura, etc.

Libros a examen

La biblioteca establece acuerdos con proveedores para que estos proporcionen novedades editoriales a examen que permanecen en las estanterías de la sección de proceso durante un tiempo determinado. Los coordinadores de área o profesores autorizados para ello seleccionan los libros de su interés que son adquiridos por la biblioteca. Los no seleccionados se devuelven al proveedor. Una variedad es la posibilidad de seleccionar en las propias librerías. Si la selección la realiza el personal docente, en el caso de las bibliotecas universitarias, por ejemplo, deberá contar con la autorización de su coordinador de área y la verificación de la biblioteca previo envío del material. En el caso concreto de bases de datos y recursos electrónicos en general, la prueba a examen consiste en el acceso en prueba durante un tiempo limitado a la biblioteca para su análisis.

Fuentes bibliográficas

Catálogos comerciales: realidad muy variada según la entidad que los produce (editores, distribuidores o libreros), la materia (generales o especializados), el tipo de documento (libros, revistas o materiales especiales), el soporte, la periodicidad, etc.

Repertorios de libros y otros documentos en venta: recogen la producción editorial de un país o un área lingüística y se realizan a partir de los datos recogidos por agencias como la del ISBN, ISSN o ISMN (International Standard Music Number).

Fuentes complementarias: especialmente interesantes para la selección retrospectiva para cubrir lagunas, deterioros o pérdidas.

- Bibliografías nacionales
- Bibliografías selectivas
- Otros: catálogos colectivos o de otras bibliotecas; bibliografías críticas o reseñas de libros tanto formales como las recogidas por las revistas especializadas o las secciones de crítica de los periódicos de información general (suplementos culturales); guías académicas; bibliografías de cursos; desideratas y peticiones concretas de usuarios, etc.

Principios y políticas de selección

Para realizar la selección deben tenerse en cuenta simultáneamente diversos factores, como: la misión de la institución, tipos de usuarios, cuestiones presupuestarias, relaciones de cooperación establecidas, etc. Importa tanto el tamaño como la calidad y el uso, que siempre variará según el tipo de biblioteca.

Orientaciones cuantitativas: Se trata de normas y directrices nacionales e internacionales que establecen el tamaño de la colección en función con las materias y la profundidad de éstas. En el caso de las bibliotecas universitarias estas normas hablan de colecciones mínimas, de número de volúmenes por estudiante, profesor, titulación, etc., de incrementos anuales. Las instituciones más relevantes que se establecen orientaciones sobre el tamaño de la colección podemos destacar la IFLA y la ACRL, y en España el Centro de Coordinación Bibliotecaria y Rebiun. En concreto, las “Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas” preparadas por Rebiun en 1997 establecen unas importantes orientaciones generales en materia de tamaño de la colección: 50.000 volúmenes como colección básica, que debe ampliarse según los nuevos estudios (5.000 vols. por nueva titulación, 1.000 por nuevo programa de doctorado, 500 por cada nuevo programa de máster), incremento anual de 1 volumen por alumno y

de 10 por personal de investigación; 1 título de publicación periódica cada 3 usuarios.

Principios cualitativos: En la actualidad las bibliotecas están integradas por todo tipo de documentos, por lo que el bibliotecario debe conocer bien las necesidades de información de los usuarios. La determinación del tipo de documentos y materias que deben integrar las colecciones está estrechamente relacionado con la *evaluación* de las mismas (aspecto que veremos más adelante), y muy especialmente con los estudios de usuarios que aplicados a la selección permiten conocer las necesidades reales de información de los usuarios. Algo más complicado es lograr colecciones equilibradas, para lo que resulta imprescindible determinar los niveles de profundidad o intensidad de los recursos de una colección mediante un análisis basado en las materias. Un ejemplo de este modelo de evaluación es *Conspectus*, desarrollado por el desaparecido Research Library Group (RLG) a principios de los 80, y rápidamente adoptado por la mayoría de las bibliotecas académicas de EEUU. Desde 1999, con la integración de la WLN/RLG en la OCLC, es la OCLC la que mantiene esta herramienta para describir o caracterizar una colección y tomar decisiones sobre su desarrollo. Actualmente *Conspectus* se puede utilizar como una funcionalidad integrada en el producto WorldCat Collection Analysis (WCA, Análisis de Colecciones WorldCat) de la OCLC.

El último paso en la selección siempre es elegir el documento concreto. Esto implica valorar el mismo, estudiarlo físicamente y juzgarlo con criterios objetivos. Entre los elementos a tener en cuenta podemos destacar:

- Tipo de publicación
- Cobertura temática, cronológica y geográfica
- Presentación física (diseño, encuadernación, etc.)
- Contenido intelectual: prestigio del autor, elementos constitutivos, organización del contenido, actualización, originalidad, etc.
- Utilidad para la organización
- Valor futuro

El expurgo

El expurgo consiste en hacer una evaluación crítica de la colección a partir de criterios materiales e intelectuales que nos permita retirar de manera temporal o definitiva una parte de los fondos con el objetivo de reorganizar los contenidos de la biblioteca y ofrecer un servicio mejor. La finalidad del expurgo es mejorar la calidad y accesibilidad de la colección. El expurgo se debe entender como un proceso más de la gestión de la colección y, por lo tanto, los criterios que se sigan deben estar incluidos en la política de gestión de la

colección. Se trata, por lo tanto, de un proceso importante en la gestión de la colección que debe recibir una atención similar a la de la selección.

El modelo bibliotecario español ha tendido, durante muchos años, a entender la biblioteca como un lugar de acumulación de recursos pasando por alto su uso real, a pesar de lo propuesto en normativas y directrices (por ejemplo, aceptación indiscriminada de donaciones durante años que no siempre eran útiles o necesarias). Las razones de esta tendencia hay que buscarlas en la escasez persistente de recursos en muchas bibliotecas españolas y en la existencia de un mercado editorial bastante reducido. Este modelo acumulativo, de biblioteca preservadora de conocimiento, también se ha seguido durante muchos años en la Europa continental. El modelo anglosajón, por el contrario, promueve desde hace años las colecciones creadas y mantenidas a partir de la adecuación a las necesidades concretas de los usuarios reales y potenciales, y ha convertido el expurgo en un proceso plenamente integrado en el día a día.

A pesar de la necesidad evidente de expurgo en nuestras bibliotecas, todavía existe una cierta “mala conciencia” de los bibliotecarios cuando se habla de expurgo, cuya motivación es mucho más profunda de lo que parece. Expurgar exige para empezar muchas horas de trabajo, obliga a deshacerse de documentos que no todo el mundo está de acuerdo en retirar, ya sea por su valor material o documental, ya sea por el temor a una demanda posterior inesperada; además, el expurgo a menudo pone en evidencia errores en las políticas de adquisición; en algunos casos, se percibe una falta de mecanismos necesarios para garantizar un trabajo cooperativo que permita, a pesar de la retirada de ciertos documentos de las bibliotecas, seguir garantizando el acceso a su información o la consulta por parte de los usuarios.

El expurgo no conlleva necesariamente la destrucción de los documentos, que pueden simplemente ser apartados, retirados del libre acceso, almacenados en bibliotecas de depósito, vendidos o incluso utilizarse para el intercambio o donaciones.

El impacto de los recursos digitales en la selección

Los principios que guían la selección de la colección de la biblioteca digital o híbrida no deberían ser inicialmente muy diferentes a los de la biblioteca tradicional o física: mantener un equilibrio entre las distintas materias, garantizar el desarrollo de la colección con suficiente amplitud y profundidad, garantizar el acceso rápido y fácil a la información, etc. El proceso de selección sigue siendo fundamental para asegurar que sea adecuado el contenido de una base de datos, una revista o un libro electrónico, compense su coste y sirva de apoyo a la enseñanza o cubra las necesidades de información de los usuarios de una biblioteca. Sin embargo, existen bastantes rasgos peculiares que la profusión de recursos digitales ha introducido en este ámbito.

La primera gran diferencia que se detecta es que los responsables de la selección de este tipo de productos, además de aplicar los conocimientos especializados para la selección, también deben comprender la tecnología que hace que el material esté disponible así como tener capacidades en las cuestiones jurídicas y de negociación de las licencias de este material. Es muy difícil separar todas esas funciones y, por lo tanto, estos responsables deben reunir todas esas habilidades, algo que no es habitual en un entorno de adquisición de documentos impresos. Es necesario que el bibliotecario sepa algo más que el simple contenido del recurso electrónico. Aspectos de la licencia con frecuencia condicionan el acceso y la utilización de un recurso: definición de los usuarios autorizados, accesos simultáneos, limitaciones del uso del contenido, etc.

Además, los productos electrónicos se suelen caracterizar cada vez más por su carácter multidisciplinar, lo que puede requerir la intervención de varios expertos en su selección. Suele ser necesaria la experiencia en contenido de múltiples selectores para la toma de decisión sobre la adquisición del acceso a EBSCOhost EJS o a SAGE Journals Online, por ejemplo, productos que abarcan múltiples disciplinas, aunque ciertamente no todas en el mismo grado. Esta necesidad de un enfoque multidisciplinar se complica cuando se trata de adquisiciones consorciadas con precios relativamente bajos que guían las decisiones de selección y requieren respuestas rápidas, anulando un normal proceso de selección. Sin lugar a dudas, la selección de material electrónico en la biblioteca requiere una interacción entre adquisiciones, responsables de la gestión de la colección y selectores, servicio de informática y servicios de referencia que nunca se había dado en el entorno de material impreso. Se requiere:

- Establecimiento de equipos de selección para analizar el contenido de los recursos multidisciplinarios. Conocimiento acerca de la empresa proveedora del acceso, la concesión de licencias, y las cuestiones técnicas. Mecanismos ágiles para la toma de decisiones, al margen de otras rutinas, puesto que el tiempo se convierte en un factor crítico para estas adquisiciones.
- Margen flexible para la selección y negociación necesario para tener éxito en la concesión de licencias de material electrónico a buen precio y de forma oportuna.

Por otra parte, y casi en contradicción con una práctica profesionalizada de selección, los gestores se han visto mucho más involucrados en las decisiones de compra de los costosos recursos electrónicos de lo que antes estaban en la decisión de suscribir un determinado título de revista o comprar una simple monografía, por ejemplo. De hecho, a veces los gestores anulan la selección y, en algunos casos las decisiones se toman incluso fuera de la biblioteca. Hay muchas razones para ello, incluida la necesidad de reasignar recursos, el alto interés dentro y fuera de la biblioteca sobre estos materiales, la necesidad de

adquirir colectivamente para reducir costes, y la necesidad de realizar compras cooperativas por razones políticas. Resulta evidente que la compra consorciada está teniendo un impacto importante en la gestión y desarrollo de la colección y en la función de selección en las bibliotecas, reduciendo costes e incrementando enormemente el tamaño de la colección, ampliando la cantidad de información a disposición de sus usuarios sobre todo en las bibliotecas más pequeñas, las grandes beneficiadas por este modelo de adquisición.

Otro efecto de la adquisición de material electrónico sobre la gestión y desarrollo de la colección es el carácter temporal y limitado del acceso que se está adquiriendo. Por lo tanto, existe un riesgo real de perder el acceso a determinado contenido si al finalizar el período de una licencia se cancela la suscripción. Además, las licencias están sujetas a una revisión continua fruto de la estrategia comercial del proveedor y pueden requerir el control constante. Otro aspecto a resaltar es la duplicidad, el solapamiento entre algunos de los recursos electrónicos, lo que produce confusión tanto a los usuarios como a los bibliotecarios, y lleva en ocasiones a pagar dos veces por el mismo contenido. Todo esto supone un serio peligro para la calidad de las colecciones en términos de cobertura global y rentabilidad, y es necesario considerar cuidadosamente todas estas cuestiones. La tradicional competencia bibliotecaria en acceso y selección debería ser aplicada en este nuevo entorno de forma que pusiera orden entre la multitud de ofertas de información, dirigiendo a los usuarios a los recursos más adecuados. Quizás estemos sobrecargando a nuestros usuarios con una oferta no seleccionada, cuyo contenido no siempre es fácil de descubrir o requiere tiempo para evaluar los miles de recursos que ahora se le ofrecen. El incremento en la adquisición de contenido electrónico está cambiando radicalmente el enfoque de las colecciones. Al comprar más datos en formato electrónico con un coste cada vez mayor para hacer más cómodo el acceso a la información, es posible que se reduzca la amplitud y la profundidad de nuestras colecciones y el contenido total disponible. Lamentablemente, el dinero proviene de una reducción proporcional en la compra de monografías o de la cancelación de suscripciones de revistas científicas de pequeños editores. No sólo se está reduciendo, por lo tanto, la amplitud de las colecciones: también se está homogeneizando la información a disposición de los usuarios. Es cierto que se está proporcionado un acceso adecuado a los recursos electrónicos, pero debemos ser conscientes que ese acceso corresponde sólo a una pequeña parte del mundo del contenido intelectual.

La selección de materiales gratuitos en la red presenta un problema particular en estos momentos. Es fundamental que las bibliotecas empiecen a evaluar la información importante disponible de forma gratuita en la Web, y desempeñen un papel en la organización y acceso a esa información.

Adquisición

La adquisición es el acto en virtud del cual la biblioteca incorpora a su colección las obras previamente seleccionadas. Supone el abastecimiento de la colección bibliográfica, una de las actividades más importantes de la biblioteca puesto que está dirigida a cubrir las necesidades de información de los usuarios en tiempo, forma y calidad.

Durante mucho tiempo las adquisiciones han sido consideradas como una mera rutina administrativa consistente en efectuar los pedidos, reclamarlos y tramitar las facturas. Esta consideración ha hecho que las adquisiciones hayan sido gestionadas por personal administrativo perteneciente a la biblioteca o por departamentos económicos ajenos a la misma, como los servicios económicos de la institución. Hoy por hoy las adquisiciones deben ser consideradas como un proceso bibliotecario fundamental y, por lo tanto, gestionadas y/o dirigidas por bibliotecarios. La mentalidad sobre las tareas de adquisición están cambiando, y se detecta cierta aproximación entre las funciones de adquisición y catalogación con el objetivo de simplificar los flujos de trabajo, aprovechar todas las habilidades del personal en la materia, acelerar los plazos de procesamiento, asegurar la integridad física y la coherencia conceptual de la colección (sin hacer distinción entre formatos), facilitar el acceso a la información. Como muestra de esta tendencia podemos señalar la culminación en otoño de 2008 de la fusión de los departamentos de adquisición y catalogación de la Library of Congress en una nueva división denominada “Bibliographic Access Directorate” (ABA).

El proceso de pedido supone toda una serie de tareas como:

- Comprobación de los datos bibliográficos
- Comprobación de la existencia de la obras solicitadas en el catálogo
- Creación de registros bibliográficos (precatalogación, si es necesaria), de proveedores y de pedido.
- Envío de las órdenes de compra al proveedor
- Reclamación de pedidos atrasados
- Recepción o cancelación de pedidos
- Tramitación de las facturas

Sistemas de adquisición

Compras: Es el procedimiento principal de adquisición. Para realizar un buen trabajo es imprescindible conocer las fuentes de información sobre editores, distribuidores y libreros, evaluando periódicamente los costes, descuentos y tiempos de cada proveedor. La compra se puede efectuar directamente al productor del documento (autor, editor) o indirectamente (distribuidor, librero).

- La compra directa puede tener como ventaja la rapidez e incluso mejor precio, pero exige un trabajo adicional de gestión del presupuesto, pedido y facturación que no conviene ignorar.
- La compra indirecta tiene como ventaja un ahorro importante en la gestión de la adquisición, pero puede suponer retrasos en la recepción del material y cierto encarecimiento, especialmente en documentos extranjeros.

Entre los distintos sistemas de compra podemos destacar:

Approval plan: se trata de un sistema de compra ampliamente utilizado en las bibliotecas anglosajonas que consiste en el envío por parte de los proveedores de las novedades bibliográficas en una disciplina o parte de la misma de acuerdo a un perfil exhaustivo definido previamente por la Biblioteca y los coordinadores de área. Definido este perfil, los proveedores envían información continua sobre los títulos publicados, con objeto de que la Biblioteca confirme su adquisición. Este perfil está sujeto a variaciones con el fin de adaptarse a los cambios en las materias de interés de la Biblioteca. El objetivo es que el Approval plan se ajuste de tal manera al desarrollo de la colección de la materia que la Biblioteca adquiera al menos un 95% de la selección. El perfil que defina la Biblioteca tendrá en cuenta aspectos como materias, profundidad de las mismas, tipo de publicación, formatos, cobertura cronológica, lengua y otros criterios que se estimen de interés.

Pedidos abiertos: Los pedidos de suscripción (o standing orders) son un tipo de pedidos permanentes con el proveedor revisables anualmente. Este tipo de pedido se utiliza básicamente para la adquisición de documentos que requieren una continuidad. El desarrollo de este tipo de pedidos permite al bibliotecario realizar una previsión presupuestaria y asegurarse la actualización constante de la colección además del consiguiente ahorro de tiempo y costos en la ejecución de los pedidos. El tipo de material susceptible de aplicar los pedidos de suscripción son todas las publicaciones seriadas y las colecciones monográficas de determinadas editoriales.

Concurso de revistas y bases de datos: La Ley de Contratos del Estado española obliga a las instituciones a convocar en concurso público el suministro de todas aquellas compras por un valor superior a 12.020,24 € (2.000.000 ptas.). Esto supone en la práctica que la Biblioteca realice concursos para la adquisición de revistas tanto españolas como extranjeras y bases de datos. Este procedimiento supone una concentración necesaria de los proveedores, que simplifica notablemente los procedimientos de gestión y control. También permite una mejora significativa de los precios y el acceso a servicios de valor añadido.

Compra consorciada: este tipo de compra, que puede ser puntual o sistemática, se sitúa en el ámbito de la información electrónica: bases de datos, revistas y libros. Las compras conjuntas significan que diferentes bibliotecas compren en un mismo acto un mismo recurso (o, para ser más precisos, los derechos a acceder a un mismo recurso), algo que es posible gracias a que el recurso puede ser consultado simultáneamente por diferentes usuarios desde sitios diferentes. Los productores de información han visto en las compras conjuntas un instrumento para estabilizar o ampliar sus mercados y han creado mecanismos atractivos para hacerlas factibles. El más notable a efectos de las colecciones ha sido el del acceso cruzado y el del acceso a paquetes enteros de las revistas de una editorial.

Donaciones: Es una forma de adquisición gratuita en la biblioteca pero el proceso del material para su puesta a disposición del público implica una serie de costes en recursos humanos y problemas de almacenamiento, por lo tanto se hace necesario establecer unas condiciones mínimas para la aceptación de donaciones. En cualquier caso la biblioteca debe reservarse el derecho de aceptar o rechazar una donación. Los donativos pueden proceder de instituciones o personas individuales. Los donativos de editoriales dependientes de la administración suponen un cauce importante para el ingreso en la biblioteca de publicaciones oficiales que no se comercializan. Otras veces los donativos los lleva a cabo una persona que suele ser usuario de la biblioteca. En el caso de las bibliotecas universitarias, sería deseable establecer la obligatoriedad de que los docentes de la Universidad donasen a la Biblioteca al menos un ejemplar de lo que publiquen. Por otra parte, las donaciones pueden ser de dos tipos:

Espontáneas o no solicitadas por la biblioteca, procedentes de particulares, instituciones o servicios de la misma institución a la que pertenece la biblioteca, que llegan sin regularidad y sin posibilidad por parte del bibliotecario de seleccionar el material hasta su llegada.

Regulares o solicitadas por la biblioteca básicamente a organismos públicos o privados de todo o parte de su producción editorial y que su por contenido o por estar fuera del circuito comercial del libro resultan interesantes para el incremento de la colección.

Existen tipos específicos de donaciones:

Legados: suelen ser donativos procedentes de testamentos. Están constituidos por bibliotecas particulares completas o partes de las mismas. Su aceptación exige un estudio previo de la colección donada y una valoración de las condiciones fijadas en el testamento o por los herederos.

Depósitos: son donaciones por un tiempo determinado de un fondo o colección. Presentan una serie de requisitos que se formalizan en un acuerdo sobre la custodia, utilización e instalación de los fondos en la biblioteca depositaria, pero manteniendo el depositante la propiedad de la colección en todo momento. Transcurrido el tiempo se procede a una renegociación para una posible permanencia o devolución de los fondos. Los motivos típicos por los que se llevan a cabo este tipo de donaciones son la carencia de espacios y locales adecuados o la falta de personal especializado por parte del donante, que al mismo tiempo desea fomentar el uso de su colección.

Canjes: consiste en el intercambio (bien directamente o a través de un centro de canje) entre bibliotecas de duplicados, de sus publicaciones, o de las obras publicadas por aquellas instituciones a las que las bibliotecas están vinculadas. Según el ámbito pueden ser canjes nacionales o internacionales, según el método pueden ser canjes directos o indirectos, y según la regularidad pueden ser canjes permanentes u ocasionales. Este procedimiento de adquisición se aplica esencialmente a revistas, aunque no excluye otras tipologías documentales. Las bibliotecas suelen mantener dos tipos de canje:

- El intercambio de ejemplares duplicados permite a la biblioteca completar su colección, cubrir lagunas. Es de gran utilidad como forma de adquisición retrospectiva.
- El intercambio de publicaciones supone una cierta difusión para la entidad editora, y para la biblioteca receptora supone una forma de adquisición de obras no comercializadas o de difícil adquisición. En este sentido el canje es un buen procedimiento para adquirir publicaciones oficiales y literatura gris.

El canje internacional de publicaciones ha sido objeto desde finales del siglo XIX (y más en concreto, desde la Convención de Bruselas de 1886) de múltiples conferencias, convenciones, reuniones de expertos, etc. Y por supuesto la UNESCO, tras la Convención sobre el Canje de Publicaciones Oficiales y Documentos Gubernamentales entre Estados de 1958, ha elaborado definiciones y recomendaciones sobre el mismo dadas a conocer a través de manuales y publicaciones específicas como el Manual de canje internacional de publicaciones (1977). Se trata de un tema recurrente por la contradicción que supone por un lado la importancia reconocida que tiene para las bibliotecas esta forma de adquisición de obras y, por lo tanto, para la difusión de las publicaciones, y por otro, la falta de recursos y de cobertura organizativa en que sustentarlo. Tan de actualidad resulta el tema del canje internacional que, por ejemplo, en las dos últimas asambleas de REDIAL (Red Europea de Información sobre América Latina), celebradas en

noviembre del 2004 en Berlín y recientemente en Tenerife, se ha puesto de manifiesto el interés general de todos los miembros sobre este tema, se ha elaborado una encuesta de recogida de datos entre los participantes de la red para conocer la situación y las aspiraciones de cada uno al respecto y se está en proceso de tabulación de los resultados para emprender una mayor cooperación interbibliotecaria.

Depósito legal: aunque es un modo de adquisición, sobrepasa este tema. Consiste en la obligación impuesta por ley u otro tipo de norma administrativa, de depositar en una o varias agencias especificadas, ejemplares de las publicaciones de todo tipo, reproducidas en cualquier soporte, para la distribución pública, alquiler o venta.. Los principales objetivos del Depósito Legal son:

- la recopilación y preservación de una colección nacional de materiales bibliográficos de todo tipo.
- la redacción y publicación de la bibliografía nacional.
- el control estadístico de la producción editorial.
- la constitución de colecciones bibliográficas regionales o locales.

Automatización de la adquisiciones

El carácter contable y de gestión de gran parte de las operaciones implicadas en las adquisiciones hacen de ellas un terreno propicio para la automatización. Curiosamente, no todos los SIGB destacan por sus módulos de adquisiciones.

Los módulos de adquisiciones de los SIGB más avanzados permite llevar a cabo todas las actividades relacionadas con el proceso de adquisición de obras en una biblioteca: gestionar las desideratas, crear pedidos y enviarlos al proveedor, reclamar pedidos, cancelarlos, controlar de forma detallada y en cualquier momento el estado del presupuesto y de sus diferentes fondos, realizar el cierre fiscal, etc. Por otra parte, estos módulos suelen trabajar en relación con el resto de los módulos del SIGB, especialmente con los de catalogación, circulación y opac.

Algunos SIGB son capaces de ordenar compras, reclamar pedidos e incluso recibir facturas electrónicas de cualquier material adquirido (incluso reclamar fascículos sueltos de revista) utilizando los formatos EDIFACT (Electronic Data Interchange For Administration, Commerce and Transport) y/o ANSI X12 (formato EDI más usado en EEUU). Los servicios EDI son sintaxis de datos concebidas para el comercio electrónico entre empresas (B2B) que se usan en mensajes electrónicos estructurados que se transmiten al servidor del proveedor mediante algún protocolo de comunicación (por ejemplo ftp, según los clientes). Estos mensajes contienen los mismos datos que los documentos típicos de negocios en papel, pero introduce ventajas frente a los sistemas tradicionales: más rápido que el correo postal, menor manipulación humana de

los datos en cada sistema y menor coste administrativo, fácil archivo, más ecológico, reduce los tiempos de las respuestas comerciales, etc.

Evaluación de la colección

La American Library Association (ALA) ha definido la evaluación de la colección como el conjunto de estudios y operaciones que la biblioteca lleva a cabo para comprobar hasta qué punto la colección que ofrece responde a las necesidades de sus principales grupos de usuarios. Esta definición pone el acento, más que en el valor de las colecciones en sí mismas, en su funcionalidad, entendida como el mayor o menor grado de adecuación a las necesidades de unos usuarios cuyos requerimientos de información tenemos previamente estudiados. La evaluación de la colección, pues, tiene que ver con todos los elementos que configuran la información (materias, soportes, lengua, etc.), puesto que todos ellos influyen en la capacidad de responder o no a una determinada necesidad de información; asimismo tiene que ver con las características de cada documento concreto (contenido, edad, presentación, formato, etc.), pues cada uno de esos elementos introduce aspectos que matizan su utilidad y conveniencia reales para los usuarios.

Por otra parte, el proceso de evaluación de la colección se encuentra enmarcado en la evaluación de la biblioteca como servicio. Actualmente, las organizaciones que sostienen las bibliotecas (y en especial en el entorno universitario) se interesan en gran manera por analizar y valorar el rendimiento de sus servicios de biblioteca e información, tanto en general como en cada uno de sus aspectos concretos. Entre esos aspectos concretos, por supuesto, la colección constituye un factor esencial para poder dar el rendimiento deseado, ya que, sin ella, la biblioteca no tiene razón de ser; no obstante, son raros aún, entre nosotros, los estudios evaluativos de colecciones, o de partes de colecciones, concebidos dentro de un proceso general de evaluación del rendimiento del servicio.

Por supuesto, todos somos conscientes de que, hoy día, ninguna biblioteca va a conseguir atender las necesidades de información de sus usuarios limitándose a la colección propia: en realidad, desde antiguo las bibliotecas se han preocupado de proporcionar acceso a los documentos de otras colecciones, primero por la vía del préstamo interbibliotecario y, posteriormente, con las metodologías de obtención de documentos, o de sustitutos del documento, que la tecnología de cada momento iba haciendo posible utilizar. En la actualidad, la existencia de publicaciones electrónicas, por un lado, y las posibilidades que, para las bibliotecas individuales, ha supuesto la creación de consorcios y otros entes de cooperación, por otro, permiten dar nuevos pasos en la puesta a disposición de nuestros usuarios de una colección

híbrida cada vez más "universal". La cantidad y calidad de los recursos compartidos y el esfuerzo que las instituciones realizan en este sentido hacen más y más necesaria una evaluación que garantice la optimización de los costes y el máximo rendimiento para todos.

Motivaciones y fines de la evaluación

La evaluación de la colección puede emprenderse con diferentes finalidades, o resultados previsibles: es cierto que, como ya se dijo, evaluamos nuestra colección para averiguar su grado de adecuación a las necesidades de nuestros usuarios ... Pero, ¿para qué hacerlo? Una vez realizado el proceso y valorada esa adecuación, ¿qué actuaciones nos proponemos? En algunos casos, estaremos hablando de detectar los puntos fuertes y débiles de nuestra colección, con objeto de reforzar los primeros y de tomar decisiones también respecto a los segundos (por ejemplo, decisiones de tipo cooperativo).

Así, las actuaciones subsiguientes a la evaluación estarán dentro del ámbito de las adquisiciones y, tal vez, de la política de acuerdos para el desarrollo cooperativo de colecciones. En otros casos, el resultado de la evaluación nos llevará a identificar partes del fondo que parecen adecuadas, pero que, no obstante, se encuentran infrautilizadas; se impondrá entonces averiguar mediante nuevos estudios cuál es el problema que está produciendo el "desencuentro" entre unas obras, en principio, adecuadas a una clientela y la clientela misma: a veces, puede ser una ubicación inadecuada, o bien un déficit de formación en los usuarios, o tal vez falta de promoción. Las actuaciones que se deriven, pues, de algo tan técnico como la evaluación de las colecciones pueden ser también de índole tan práctico como una redistribución física de los materiales o una campaña de márketing.

Finalmente, en más de una ocasión la evaluación se planteará como parte de un proceso más amplio, donde se trata de ver el rendimiento global de los recursos destinados a la colección; en ese caso, interesa a la biblioteca demostrar el grado en que los recursos invertidos en la colección han sido aprovechados y de qué manera las mejoras han incidido en la calidad del servicio e, indirectamente, en la imagen y en los propósitos de la institución patrocinadora. En cualquier caso, sea cual sea el objetivo final de la evaluación, la mecánica del proceso requiere dedicar cierta atención a algunos aspectos previos, sin los cuales la evaluación no podría llevarse a efecto con éxito.

Requisitos previos a la evaluación

En primer lugar, la biblioteca debe procurar obtener un conocimiento lo más detallado posible de quiénes y cómo son sus clientes; ello presupone la necesidad de poner en juego toda la información disponible: por un lado, los datos estadísticos y sociológicos recogidos por las instituciones de las que

dependen las bibliotecas (publicados, generalmente, en memorias anuales) y, por otro, la información obtenida por la propia biblioteca como resultado, tanto de la observación reiterada del comportamiento de los usuarios, como de los usos contabilizados por los sistemas.

Todos esos datos servirán a la biblioteca para poder dibujar con la máxima precisión un cuadro de las características generales tanto de los usuarios potenciales en su conjunto como del colectivo (más reducido) de usuarios reales que habitualmente utilizan nuestros servicios, así como para poder definir qué información usa cada uno y para qué fines.

Las distintas variantes de estudios de uso de la información nos ponen al corriente de la conducta real de los usuarios respecto a los fondos existentes (o accesibles), y muchas modalidades de evaluación de la colección se basan en estudios de ese tipo. En cuanto a los estudios de necesidades (tanto las expresadas como las inferidas del análisis de las actividades de los clientes y del uso de otros servicios, como el préstamo interbibliotecario y los servicios de acceso), tienen también un importante papel a jugar en los procesos de evaluación de la colección. La finalidad última de toda esta serie de estudios es, evidentemente, poder segmentar nuestro colectivo de usuarios para después definir respecto a cada segmento qué tipos de actividades realiza con la información y, consecuentemente, investigar sus necesidades y decidir qué información es la más pertinente para cubrirlas. En segundo lugar, la biblioteca debe haber decidido previamente (y de acuerdo con la organización que la sustenta) cuál es su misión y cuáles sus metas y objetivos, especialmente aquellos referentes a fondo, servicios, etc., de manera que, en todo momento, a lo largo del proceso, pueda saberse qué requerimientos de los clientes *deben* cubrir, cuáles *se pueden* cubrir y qué otros hay, tal vez, que reconducir hacia otras unidades de información. Asimismo, la conciencia clara de estar situados dentro del marco de una planificación a largo plazo puede ayudarnos, durante el proceso de evaluación, a señalar y priorizar los puntos que se revelen como más débiles de nuestra colección.

Por otra parte, la biblioteca debe haber establecido su propia política de desarrollo de colecciones, y habrá de asegurar la coherencia de éste y de todos los otros documentos y decisiones relacionadas con la colección. Antes de iniciar un proceso de evaluación de la colección, la biblioteca habrá de cuestionarse si los niveles de recogida establecidos en su momento continúan siendo los más apropiados a la situación actual. Por último, es obvio que el proceso de evaluación en sí mismo habrá de ser cuidadosamente planificado en todos sus extremos. Como para muchas otras actividades, también en ésta es importante detenerse y perder un cierto tiempo en los preparativos, si se quiere afrontar con garantías una tarea como la evaluación de las colecciones, que es (no hay por qué negarlo) difícil, lenta y costosa.

Métodos para la evaluación de colecciones

Inicialmente, debemos tener en cuenta la existencia de dos grandes grupos de métodos: aquellos que se basan en las colecciones en sí mismas y los que se basan más bien en el uso de éstas. Los métodos más usuales que basan la evaluación en la *colección en sí misma* son:

- comparación con listas,
- examen directo de la colección,
- uso de estadísticas y
- aplicación de normativas.

Por otra parte, entre los métodos que se prefieren estudiar el *uso* que se hace de las colecciones, los que tienen mayor aceptación por parte de los expertos son:

- estudio del servicio de préstamo,
- estudio del uso o consulta *in situ*,
- tasa de disponibilidad de los documentos,
- rotación de los estantes,
- estudio del préstamo interbibliotecario y servicio de obtención de documentos,
- encuestas de opinión de los usuarios, y
- simulación del uso, o análisis de citas.

Métodos de evaluación basados en las colecciones

a) Comparación con listas: Este método consiste en seleccionar listas de obras consideradas adecuadas para las características de la biblioteca y de sus usuarios y, posteriormente, confrontarlas con el catálogo para determinar en qué tanto por ciento las obras presentes en dichas listas se encuentran también en la colección. Por sus características, se trata de un método aplicable con la mayoría de soportes y en todo tipo de bibliotecas, y presenta un número de ventajas considerable, siempre que se hallen disponibles las listas necesarias para la comparación. Generalmente, esas listas son, o bien bibliografías selectivas y actualizadas de obras adecuadas a un determinado perfil, o bien catálogos de otras bibliotecas semejantes y consideradas como modelo por el alto grado de adecuación y excelencia de sus colecciones. Evidentemente, en países donde el trabajo bibliográfico es frecuente y amplio es más fácil encontrar disponibles listas selectivas actualizadas y adecuadas al caso de que se trate; no obstante, en la biblioteca de investigación es también aprovechable el contenido de listas extranjeras, por el gran componente internacional de la bibliografía poseída (aunque, desde luego, quedaría pendiente la evaluación de la producción propia del país). La opción de elaborar listas propias de acuerdo con un perfil

preestablecido encarecería y dilataría enormemente el trabajo de evaluación. Esa hipotética no disponibilidad de listas bibliográficas adecuadas es uno de los posibles inconvenientes, así como también lo son el solapamiento de las listas existentes y su rápida obsolescencia. Otros problemas que a menudo acompañan a este tipo de listas, y que hay que prever, porque podrían afectar a la calidad de nuestra evaluación, son la falta de globalidad y los sesgos ideológicos, culturales, lingüísticos, etc., muchas veces debidos al punto de vista del autor, a su cultura o incluso a su filiación política. Una variante de esta metodología es el sistema conocido como *Conspectus*. Este método, desarrollado en Estados Unidos por el WLN/RLG y comercializado actualmente por la OCLC como una funcionalidad integrada en su nuevo producto WorldCat Collection Analysis (WCA, Análisis de Colecciones WorldCat), compara a partir de la clasificación (LCC, Dewey y NLMC) las diferentes partes de la colección con listas previamente establecidas, cuyo contenido ha sido validado como representativo de la documentación que, sobre una materia determinada, ha de poseer una biblioteca que pretenda la exhaustividad.

b) Examen directo de la colección o juicios de expertos: Este método consiste en repasar *in situ* el contenido de los estantes con objeto de estudiar directamente dimensiones, alcance, profundidad y relevancia de la colección. Es un buen método, pero sólo aplicable a colecciones muy pequeñas y muy especializadas, para las cuales se dispone de expertos temáticos. Uno de los aspectos más ventajosos de este método es que pone muy claramente de relieve los puntos fuertes y los puntos débiles de la colección; también su aplicabilidad simultánea a diferentes finalidades (evaluación, revisión, retirada, etc.) le da una rentabilidad que constituye una ventaja importante. Entre los posibles inconvenientes a destacar, el más evidente es el coste, ya que el método necesita la participación de expertos temáticos de los cuales la biblioteca no siempre puede disponer. Entre otros inconvenientes citados por los expertos estaría la no comparabilidad de los datos obtenidos, pues cada experto trabaja con sus propios parámetros.

c) Uso de estadísticas: Este método de evaluación consiste en comparar sistemáticamente los datos estadísticos de la colección con los recogidos por otras bibliotecas sobre los aspectos concretos que interesa evaluar. Su aplicabilidad se extiende a todo tipo de bibliotecas, siempre que éstas recojan habitualmente el tipo de datos estadísticos que se necesita y que se hayan establecido previamente tanto los elementos a medir como el sistema de medida, de manera que se asegure la comparabilidad de los resultados. De igual manera, este método puede ser de utilidad para aplicarlo a una sola biblioteca, recogiendo periódicamente los mismos datos a fin de estudiar su evolución a lo largo del tiempo. Respecto a los tipos de datos estadísticos que podrían resultar relevantes para una evaluación de la colección, existe

un abanico que iría desde las dimensiones de ésta y su tasa de crecimiento (global o por materias, soportes, etc.) hasta aspectos económicos, como pueden ser la evolución y reparto de los gastos para la adquisición de fondos, pasando por el porcentaje de solapamientos entre colecciones, aspecto especialmente interesante cuando lo que se pretende es establecer acuerdos de cooperación para una mejor rentabilización de los recursos. Entre las ventajas del uso de las estadísticas para evaluación de colecciones, no es la menor el nivel de disponibilidad de los datos: las bibliotecas recogen estadísticas desde siempre, con mayor o menor puntualidad, lo cual supone encontrarnos con un potencial de información nada desdeñable, siempre que esta información se haya recogido siguiendo un modelo uniforme acordado para todas las bibliotecas de un sistema, país, etc. No obstante, existen algunos inconvenientes posibles que, en general, derivarían de la posibilidad de que se produzcan incorrecciones en la recogida de datos que incidan en la calidad de los resultados finales y, en segundo lugar, de las dificultades de comparación entre los datos de los diferentes centros.

d) Uso de recomendaciones y normativas: Uno de los métodos más usados para evaluar colecciones es la comparación de sus dimensiones y características con los estándares pertinentes. Este método (que no es exclusivo de la evaluación de colecciones) parte con la ventaja de ser aplicable a todo tipo de bibliotecas, siempre que para ellas contemos con alguna normativa de referencia. Además de constituir en sí mismas una ayuda inestimable (son el trabajo altamente fiable de muchos expertos), las normativas poseen un plus de autoridad moral por el hecho de emanar de organismos reconocidos, sea del campo bibliotecario, sea del de la normalización. Tal autoridad moral suele redundar en un cierto consenso de aceptación general que genera un poder de persuasión diferente al de otros sistemas de evaluación. Aunque las normativas, que no son de obligado cumplimiento, se revelan de gran utilidad a la hora de evaluar y mejorar nuestras colecciones, hay que tener la precaución de seleccionar normativas cuya relevancia sea también clara para los destinatarios del informe final de evaluación. Esas normativas son de dos tipos:

- En primer lugar, las normativas internacionales, generadas por la IFLA (por ejemplo: Beverly P. Lynch (ed.). *Standards for university libraries*, 1986; o Poll, Roswitha et al. *Measuring quality: international guidelines for performance measurement in academic libraries*, 1996.), la ISO (ISO 11620:1998 Information and documentation: library performance indicators; concretamente los indicadores los indicadores de los grupos B.2.2 hasta B.2.5) o la propia Unión Europea (Ward, S. et al, *Library performance indicators and library management tools*. European Commission, DG XIII-E3, 1995) para la evaluación de bibliotecas; estas

normas nos proporcionan un estándar considerado internacionalmente como adecuado, cuyo cumplimiento garantiza, en consecuencia, un nivel de "homogabilidad" altamente deseable tanto por las bibliotecas como por las instituciones que las patrocinan.

- En segundo lugar, las normativas elaboradas dentro de las fronteras de cada estado por las entidades o administraciones competentes en la materia (normalmente, ministerios de educación o de bibliotecas y asociaciones profesionales) estas normas nos proporcionan un referente "real" de lo visto como adecuado una vez tenida en cuenta la situación de partida. Estamos hablando de pautas como *Guide to the evaluation of library collections* (ALA, 1989) en EEUU o *Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas* (REBIUN, 2ª ed. aum. 1999) y su antecedente, *Las bibliotecas universitarias: recomendaciones sobre su reglamentación* (Ministerio de Cultura, 1987) en España.

El uso de normativas para finalidades de evaluación comparte con otras metodologías la ventaja de disponer del material inicial de referencia ya elaborado, pero puede tener también sus inconvenientes: en primer lugar, necesita el concurso de personal cualificado y experto para su aplicación y seguimiento, por lo que resulta más cara que otros métodos, aunque la calidad de los resultados obtenibles puede hacerla altamente aconsejable. En segundo lugar, hemos de considerar la dificultad de interpretación y de aplicación que puedan presentar las diferentes normativas, dificultad que redundaría en mayor lentitud y coste del proceso. También, y sobre todo, existe el riesgo de interpretación a la baja de las normativas, especialmente de las cuantitativas, por parte de los que tienen el poder de tomar decisiones. En cuanto a las normas cualitativas, a veces se las ha acusado de poco concretas y, por tanto, susceptibles asimismo de interpretaciones tan generales que, en la práctica, representen también una lectura a la baja.

Métodos de evaluación basados en el uso de las colecciones

a) Estudio del préstamo: Este sistema analiza los datos del préstamo de la colección, ya sea completa o bien por partes, combinándolos con criterios como la materia, el grupo de usuarios, la fecha de publicación, etc., con la única limitación de la capacidad estadística del módulo de préstamo del SIGB. De esta manera es posible obtener la tasa de préstamos de una materia determinada, o bien la actividad de préstamo de un determinado segmento de usuarios, o la curva de préstamos de las distintas obras según su fecha de publicación, etc. La utilidad del método es excelente a la hora de identificar las partes de la colección menos utilizadas (sea por materias, soportes, etc.), así como para describir modelos de uso para esas áreas (por ejemplo, épocas del año en que "salen" determinadas obras), y para identificar grupos de usuarios preferentes para partes de una colección;

incluso puede aplicarse con finalidades de selección, para formar una colección que satisfaga las necesidades más frecuentes. Siempre que el tipo de fondos nos permita pensar que su uso en préstamo es lo suficientemente representativo del total de usos, las ventajas del método son evidentes, pues, aparte de la facilidad de obtención de los datos y de su interpretación, posibilita la realización de una amplia gama de estudios sectoriales. No obstante, el método no está exento de inconvenientes. Una de las principales limitaciones de ese tipo de estudios es, precisamente, el hecho de ser exclusivamente aplicables a los fondos de préstamo de las bibliotecas, y no a toda su colección ni a las otras actividades que se pueden desarrollar con los documentos (consulta, reprografía, etc.), de manera que quedan excluidas de él todas las colecciones o partes de colecciones no prestables, así como las obras objeto de préstamo restringido, a menos que se elaborase para éstas un baremo especial. Otro inconveniente es que el método no contempla el uso frustrado, al no poder contabilizar como préstamos las demandas de documentos que ya se encuentren prestados y, por tanto, sean momentáneamente inaccesibles para otro lector. Una variante de los estudios de préstamo nos la ofrece el indicador que Roswitha Poll et al. *Measuring quality* (1996) definen como “uso de la colección por materias” (indicador nº 5). En el caso de ese indicador, se considera que “el uso viene dado por el número de préstamos, y no se tienen en cuenta otras formas de uso como el uso interno”; los datos del préstamo se combinan con los de materia de los documentos prestados con la intención de dilucidar “si la distribución de recursos de la biblioteca y la política de adquisiciones se adecuan a la demanda de los usuarios. La biblioteca identifica si invierte el presupuesto en las monografías y en las áreas temáticas apropiadas”.

b) Estudio del uso o consulta *in situ* de los documentos: Con este método se recogen y analizan datos sobre la utilización del fondo en las salas de la biblioteca. Al igual que en el caso del préstamo, esos datos podemos combinarlos después con materia, soporte, grupo de usuarios o partes de la colección, con las limitaciones comentadas anteriormente. De lo que queda dicho se deduce que este método es siempre complementario del anterior (pues toda colección susceptible de préstamo lo es también de uso en sala), y sustitutivo en los casos de fondos excluidos de préstamo. En cuanto a sus aplicaciones, son en buena parte las mismas que tienen los estudios de préstamo. La mayor dificultad presentada por este método surge del hecho de que la mayoría de colecciones están en libre acceso, y no se dispone de una estadística fiable de usos al no quedar éstos registrados. Para recoger esos datos se han utilizado sistemas muy diversos: desde un simple conteo o marcación (manual o automatizado) en el momento de la recolocación en los estantes hasta el registro de usos por parte del mismo usuario en una hoja ad hoc, pasando por la observación no invasiva, por las entrevistas o por una combinación de varios de ellos. Cualquiera de estos sistemas tiene

ventajas e inconvenientes. La recolocación por el personal es lo habitual en nuestras bibliotecas, y sería lógico su aprovechamiento para finalidades de contaje: sin embargo, si esa recolocación no se hace de manera continua (lo que muy pocas bibliotecas pueden permitirse), no podemos asegurar que cada vez que un documento es guardado debamos contar un solo uso, pues puede haber sido tomado del carro, o de la mesa, y vuelto a dejar allí en diversas ocasiones por distintos usuarios; por otra parte, la larga ausencia del estante sin justificación puede provocar un considerable uso frustrado, buena parte del cual no se puede contabilizar.

c) Estudio de la disponibilidad de los documentos: El estudio de la disponibilidad de documentos se define como la proporción de materiales solicitados por el usuario que puede utilizar inmediatamente en la biblioteca (incluida la reproducción del documento) o en préstamo a domicilio. En este caso se trata de conocer qué probabilidad de ser satisfecha tiene la demanda del usuario sobre un ejemplar determinado. En el cálculo de esta probabilidad entran conceptos como la tasa de adquisición, la de catalogación, la búsqueda en catálogo, la circulación del documento e incluso la colocación correcta, pues todos y cada uno de esos aspectos influirán en el éxito final de la búsqueda. La guía de la ALA para la evaluación de colecciones se refiere al estudio de la disponibilidad como una técnica que “realiza el seguimiento de las peticiones del usuario directamente, y mide con qué frecuencia la colección es deficiente cuando un usuario no puede encontrar un ítem, y con qué frecuencia es un error del usuario la causa de que un ítem sea inaccesible”. Esta inaccesibilidad puede concretarse en la ausencia del documento en catálogo o bien en un número insuficiente de copias del mismo, pero también en un documento existente, y presente en la biblioteca, pero mal guardado; correctamente ubicado pero mal señalado; en uso en la sala, en encuadernación, etc. La forma de controlar estas variables necesita siempre la colaboración de los usuarios, ya sea informando oralmente a los bibliotecarios sobre sus éxitos y fracasos en la búsqueda de ejemplares o haciéndolo por escrito (rellenando algún tipo de formulario, dejándose entrevistar, etc.). Si no se cuenta con esa colaboración, el grado de disponibilidad real de los documentos sería muy difícil de precisar, ya que, aunque podría hacerse mediante muestreos periódicos, nunca reflejarían la realidad de forma tan precisa como la que los usuarios nos pueden ofrecer.

d) Estudio de la rotación en los estantes: Este método es parecido al anterior, aunque sus objetivos son diferentes. Concretamente, se trata de calcular la tasa de presencia de cada documento en la estantería (es decir, en situación de “no uso”) en un período de tiempo dado. El estudio se lleva a cabo, en este caso, sin contar con la participación de los usuarios. Se realiza, primero, una muestra de documentos de toda la colección o de la

parte a evaluar (materia, soporte, tipo de usuario, etc.) y, segundo, una muestra de los períodos concretos de tiempo en los que se llevará a cabo la búsqueda en los estantes. Generalmente, se toma como medida base un año natural para que el estudio no se vea afectado por los cambios estacionales; en los días y horas señalados, con regularidad sistemática, se tomará nota de la presencia o ausencia de cada documento seleccionado en el muestreo. Cada ausencia es ponderada: se comprobará si es debida a préstamo o bien a consulta en sala, reprografía u otros usos, y cada una de las ausencias por préstamo deberá recibir un valor superior, que suele calcularse proporcionalmente al número de días de la modalidad de préstamo correspondiente. Se calculará después la media de días al año en que cada tipo de documento (si se hizo un estudio global de la colección) está ausente de la estantería, y se verá qué porcentaje de ellos tiene una media mayor o menor, extrapolándose después las conclusiones de la muestra al conjunto de los documentos que configuran el universo estudiado. Este método difiere en sus objetivos de los estudios de disponibilidad. En efecto: mientras éstos últimos persiguen averiguar qué nivel de éxito tiene el usuario en la búsqueda de documentos (donde pueden influir muchos factores), el estudio de la rotación sólo pretende evaluar el grado de utilización de cada documento. Por lo que respecta a sus aplicaciones, aparte de la evaluación de la colección, es de utilidad para tomar decisiones respecto a compras de duplicados, difusión de los fondos menos utilizados que se consideren todavía válidos, colocaciones alternativas, retirada, etc. Relacionando los datos de rotación con los costes del documento, podemos también obtener una valiosa información sobre su nivel de coste-eficacia.

e) Estudio del préstamo interbibliotecario / SOD: En este sentido se estudia el préstamo interbibliotecario no como servicio propiamente dicho, sino como alternativa a la disponibilidad *in situ* de los documentos, generalmente por ausencia de éstos en la colección que se trata de evaluar. Como afirma la guía de la ALA, las peticiones de préstamo interbibliotecario son generalmente reconocidas como indicadores de demandas de los usuarios de la biblioteca que no están cubiertas. En este sentido, las peticiones de préstamo interbibliotecario que reciben nuestros documentos son dignas de ser tenidas en cuenta en la valoración de la relevancia de nuestra colección (e incluso, en algunas bibliotecas, pueden ser contempladas como un activo económico). Asimismo, las peticiones que nosotros realizamos (especialmente las que se reiteran a menudo) pueden ser vistas, o no, como posibles puntos débiles, en tanto que necesidades que no cubre nuestra colección. Luego, quedaría plantearse cuáles de dichas peticiones pueden convertirse en adquisiciones de la biblioteca para completar vacíos y cuáles, más esporádicas o excepcionales, pueden y deben seguir resolviéndose por la vía de la cooperación llegado el caso. Así pues, hemos de plantearnos el

estudio de las estadísticas de préstamo interbibliotecario separadamente: por un lado, nuestras peticiones a otros centros; por otro, nuestro suministro en respuesta a peticiones externas. En el primer caso, deduciremos necesidades y potencial de cooperación; en el segundo, los datos obtenidos serán emparentables con los de los estudios de préstamo y tendrán la misma función. En cualquiera de las dos situaciones podemos combinar con la materia, con títulos concretos (generalmente de revista), con autores, tipos de fondo, etc. La principal ventaja de este método es la disponibilidad de los datos, su repetición periódica y su comparabilidad. Si bien los datos estadísticos pueden ser difíciles o ambiguos en su interpretación, partimos siempre de la cómoda seguridad de tratar con documentos por los cuales sabemos positivamente que los usuarios se han interesado. Además, en algunos tipos de bibliotecas, cruzando estos datos con los de personas, departamentos científicos, etc., podemos deducir nuevas necesidades, por ejemplo por cambios en las líneas de investigación, nuevos programas, etc. que no se nos hubieran comunicado, y así adelantarnos a futuras demandas.

f) Estudio de la opinión de los usuarios: Uno de los métodos más fiables para conocer el uso de la colección y su relevancia es preguntar sobre ello directamente a los usuarios, realizando algún tipo de encuesta de opinión. Mediante ella se recogen directamente de los usuarios los datos que van a servir para obtener información sobre la valoración que hacen del fondo o de una parte de él; sobre los diversos usos que dan a los documentos; sobre la finalidad perseguida con la obtención de información, etc. Se toma, así, como referencia de calidad una opinión que, ciertamente, es subjetiva, pero a la que se le da gran valor al ser la satisfacción de los usuarios la primera prioridad. Entre los diferentes tipos de encuestas a usuarios, los más frecuentes son:

- las encuestas de uso / intención de uso, donde el aspecto a estudiar es, o bien el uso real que los clientes de la biblioteca hacen de sus fondos, o bien la voluntad de uso de dichos materiales.
- las encuestas de necesidades, donde se pregunta expresamente a los usuarios sobre sus requerimientos de información (incluyendo necesidades, deseos y demandas), ya sea sobre materias, autores, soportes, tipos de obra, intensidad de recogida, etc. Ese tipo de encuestas no se aplica para evaluar la colección, sino más bien para desarrollarla, y muchas veces es complementada con un estudio sobre usos de la información.
- las encuestas de satisfacción, donde se trata de establecer hasta qué nivel, en opinión de los usuarios, son satisfechos sus requerimientos de información, tanto en cantidad como en calidad y puntualidad, y todo ello

a qué coste, pues la satisfacción dependerá de esos factores combinados.

De lo dicho puede deducirse fácilmente que son los estudios de uso y los de satisfacción los que nos serán más útiles para finalidades de evaluación. Así pues, se trata de una metodología compleja que esconde en sí diferentes posibilidades. El método de encuesta presenta tantas posibilidades que resulta aplicable a todo tipo de bibliotecas, tanto para evaluar la eficacia de la colección como para resolver problemas en segmentos específicos de la misma, para definir grupos de usuarios o para detectar necesidades mal resueltas, cambios de tendencias, etc. De hecho, una encuesta no es otra cosa que la recogida sistemática de información sobre unos determinados ítems, independientemente de cuál sea la técnica de recogida. La principal ventaja de este grupo de métodos reside en la calidad y pertinencia de la información recogida, que permite ir mucho más allá de lo que indicarían los simples datos estadísticos. Además, posibilita apreciar el nivel de éxito de la colección y tiene el valor añadido de contribuir a potenciar una buena relación con los usuarios (siempre que se esté dispuesto a realizar las mejoras que se revelen necesarias en el estudio: si no es posible hacerlo, quizá pueda ser, incluso, contraproducente el pasar una encuesta). Por otra parte, con las encuestas se puede también contribuir a la formación de los usuarios, pues permiten introducir de soslayo algunas informaciones que les ayuden a comprender el alcance de los servicios o que ayuden a la biblioteca a detectar puntos débiles en esa formación tan necesaria al ver sus reacciones. Así pues, las ventajas de las encuestas van más allá de los datos puramente cuantitativos, pues al mismo tiempo proporcionan el *feed-back* más directo del usuario.

g) Simulación del uso, o análisis de citas: La técnica de la evaluación por análisis de citas se basa en el axioma de que, cuanto más citado sea un trabajo de investigación, más probable es que tenga un alto grado de calidad: consecuentemente, las revistas científicas cuyos artículos reciben mayor número de citas serían las mejores revistas de cada especialidad. Semejante aserción descansa en la hipótesis de que la comunidad científica en su conjunto no se suele equivocar al valorar el interés de un trabajo. Según la normativa de la ALA citada, el análisis de citas consiste en contar y/o ordenar por ranking el número de veces que los documentos son citados en referencias a pie de página, bibliografías u obras de indización y resumen y en comparar esas cifras. Ese tipo de estudio puede hacerse a nivel general, tomando como referencia los Journal citation reports de la familia de bases de datos Citation Index, y registrando el número de citas que obtuvieron en un período dado las publicaciones que queremos evaluar; o bien se puede hacer tomando exclusivamente las citas que de esas revistas realizaron los usuarios de la biblioteca en sus trabajos científicos, para así

obtener el valor subjetivo que para ellos tienen las publicaciones que posee la biblioteca. Este segundo sistema, sobre ser menos prolijo, permite ajustar mejor la relevancia de la colección para los usuarios. En realidad, tomando como referencia la lista de revistas que más citan los usuarios sería posible establecer una especie de ranking de valoraciones de lo que tiene la biblioteca, y también de lo que no tiene y que los usuarios obtienen por otras vías (préstamo interbibliotecario, contactos personales, etc.), títulos estos cuya adquisición o acceso habría que estudiar. Por el contrario, aquellas revistas que poseemos y que no son citadas por los usuarios podrían ser revistas menos apreciadas, o bien no tan relevantes para sus especialidades.

BIBLIOGRAFÍA

Vall Casas, Aurora. "Esporgar : per què, com i quan". En: *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, núm. 16. (juny 2006)

Regos Varela, Xosé A. "Programa de gestión y desarrollo de colecciones en una biblioteca universitaria (I): aportaciones a su definición y metodología". En: *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, nº 57, 1999, pags. 57-78

Regos Varela, Xosé A. "Programa de gestión y desarrollo de colecciones en una biblioteca universitaria (II): política de gestión de colecciones". En: *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, nº 58, 2000, pags. 47-70

Massísimo i Sánchez de Boado, Àngels. "Evaluación de colecciones en las bibliotecas universitarias (I). Métodos basados en el estudio de la colección". En: *Anales de Documentación*, no. 5, 2002, p. 245-272

Massísimo i Sánchez de Boado, Àngels. "Evaluación de colecciones en las bibliotecas universitarias (II). Métodos basados en el estudio de la colección". En: *Anales de Documentación*, no. 7, 2004, p. 171-183